



Rutiner vid hot och våld

Dessa rutiner syftar till att du som medarbetare ska veta hur du ska agera vid en hot- och våld situation. Dessa rutiner är generella för hela Socialförvaltningen. En rekommendation ges att respektive verksamhet/avdelning reviderar dessa utifrån behov och genomförd riskanalys. För att ingående få veta hur Socialförvaltningen organiserar sitt säkerhetsarbete gå till riktlinjen för hot- och våld.

1. Rutiner vid akuta situationer med hot eller våld

1.1. För den som direkt utsätts för hot eller våld.

Försök behålla lugnet: Angreppet gäller oftast inte dig personligen - utan du råkar bara befinna dig i den aggressives väg eller företräder något som väckt hans/hennes ilska.

Utlös överfallslarm eller störningslarm om sådant finns.

Lyssna aktivt: Den aggressive blir positivt överraskad av att möta någon som är intresserad av hans/hennes problem och är villig att lyssna.

Respektera revir: Den aggressive behöver ett stort revir. Gå inte för nära och avvakta med eventuell kroppskontakt tills du känner dig säker på att du är accepterad.

Skapa fri väg: Den aggressive behöver beredas så fri väg som möjligt från det/den som väckt ilskan för att inte bli provocerad att fortsätta sin attack. Öppna eventuellt stängda dörrar och visa på vägar bort från dig som attackerats eller hotas.

Försök att uppmärksamma andra i omgivningen på situationen utan att provocera angriparen och därigenom riskera att förvärra din egen belägenhet.

Har du möjlighet att påkalla hjälp via telefon ring beroende på situationen antingen Polis 112, eller kollega.

Sök skydd: Visar den aggressive att den avser angripa dig ska du söka skydd genom att fly från platsen och sätta dig i säkerhet. Tillkalla om möjligt samtidigt hjälp.

Om den som hotat eller utövat våld avviker - följ inte efter - utan försök få en uppfattning om personens utseende, klädsel, ålder, kön etc. Kontakta omgående din närmaste chef eller polis som tillkallats och beskriv vad som har hänt och lämna dina iakttagna signalementsuppgifter på våldsverkaren!

Ta kontakt med din chef och gör en eventuell polisanmälan. Gör en tillbudsanmälan och vid behov ta kontakt med sjukvården

1.2. För den som befinner sig på plats vid händelsen



Försök att distrahera angriparen, t ex genom att räkka fram ett papper.

Stanna så nära den utsatte som möjligt. Om möjligt uppmärksamma andra på den akuta situationen, dock utan att därigenom provocera den aggressive.

Uppmana eventuellt kringstående personer att avlägsna sig från platsen

Endast om du utan fara för egen säkerhet kan ingripa och förmå aktörerna att skiljas åt och förmå dem att bege sig till en av dig anvisad plats, så gör det – tillkalla annars omgående hjälp/polis.

Har du behov och möjlighet att tillkalla hjälp via telefon - ring beroende på situationen antingen Polis 112, eller kollega

Om den som hotat eller utövat våld avviker följ inte efter utan försök få en uppfattning om personens utseende, klädsel, ålder, kön etc. (signalement). Kontakta omgående din närmaste chef eller polis som tillkallats. Beskriv vad som har hänt och lämna signalement.

2. Hot via telefon

1. Notera vad som sägs
2. Notera datum och klockslag
3. Bemöt den uppringande lugnt och sakligt
4. Försök att identifiera den som hotar. Ex notera dialekt, lyssna efter bakgrundsljud etc.
5. Fråga om samtalet ska uppfattas som ett hot
6. Försök ta reda på anledningen till hotet
7. Kontakta din chef
8. Gör tillsammans med din chef en polisanmälan
9. Eventuellt beslut om evakuering tas av polisen. Ta dig omgående till den uppsamlingsplats som gäller för din arbetsplats. Säkerställ att dina kollegor också lämnar lokalerna.